**Opis przedmiotu zamówienia**

Dotyczywykonywania usługi kompleksowej konserwacji systemu łączności wewnątrzzakładowej składającego się z modułu głównego wewnętrznej centrali telefonicznej TELESIS PX\_24XrX i serwera telekomunikacyjnego IP Grand Stream UCM 6304 oraz wewnętrznej sieci telefonicznej zlokalizowanej w budynku BRPO przy al. Solidarności 77 w Warszawie, sieci komputerowych zlokalizowanych odpowiednio: w budynku BRPO przy ul. Długiej 23/25 w Warszawie, w budynku przy ul. Puławskiej 99a w Warszawie oraz siedzibach Biur Pełnomocników Terenowych RPO we Wrocławiu, w Gdańsku i w Katowicach.

**1. Wykaz lokalizacji BRPO na terenie Polski wraz z opisem urządzeń i instalacji podlegających usłudze konserwacji:**

**Warszawa:**

**Al. Solidarności 77** – konserwacja modułu głównego typu TELESIS PX24\_XrX i wewnętrznej sieci telefonicznej składającej się z ok. 600 abonenckich numerów wewnętrznych obsługiwanych przez 1 łącze ISDN PRA 30 B+D (ORANGE Polska).

**ul. Długa 23/25 –** konserwacja sieci komputerowej w zakresie utrzymania w stałej sprawności technicznej połączeń telefonicznych w technologii VOIP realizowanych za pośrednictwem w/w sieci.

**ul. Puławska 99a -** konserwacja sieci komputerowej w zakresie utrzymania w stałej sprawności technicznej połączeń telefonicznych w technologii VOIP realizowanych za pośrednictwem w/w sieci.

**Wrocław: ul. Wierzbowa 5** (Biuro Pełnomocnika Terenowego RPO we Wrocławiu) - konserwacja sieci komputerowej w zakresie utrzymania w stałej sprawności technicznej połączeń telefonicznych w technologii VOIP realizowanych za pośrednictwem w/w sieci.

**Gdańsk: ul. Chmielna 54/57** (Biuro Pełnomocnika Terenowego RPO w Gdańsku) - konserwacja sieci komputerowej w zakresie utrzymania w stałej sprawności technicznej połączeń telefonicznych w technologii VOIP realizowanych za pośrednictwem w/w sieci.

**Katowice: ul. Jagiellońska 25** (Biuro Pełnomocnika Terenowego RPO w Katowicach) - konserwacja sieci komputerowej w zakresie utrzymania w stałej sprawności technicznej połączeń telefonicznych w technologii VOIP realizowanych za pośrednictwem w/w sieci.

**2. Zakres usługi konserwacji technicznej systemu łączności wewnątrzzakładowej składającego się z modułu głównego wewnętrznej centrali telefonicznej BRPO TELESIS PX\_24XrX, i serwera telekomunikacyjnego IP Grandstream UCM 6304 pełniącego funkcję infolinii obywatelskiej RPO i infolinii „sygnalistów” oraz wewnętrznej sieci telefonicznej zlokalizowanej w budynku BRPO przy al. Solidarności 77 w Warszawie, sieci komputerowych zlokalizowanych odpowiednio: w budynku BRPO przy ul. Długiej 23/25 w Warszawie, w budynku przy ul. Puławskiej 99a w Warszawie oraz siedzibach Biur Pełnomocników Terenowych RPO we Wrocławiu, w Gdańsku i w Katowicach.**

***a) Zakres dotyczący modułu głównego wewnętrznej centrali telefonicznej i serwera telekomunikacyjnego IP Grandstream UCM 6304***

- sprawowanie stałego nadzoru eksploatacyjnego w sposób zapewniający prawidłową, nieprzerwaną (ciągłą i bezawaryjną) pracę oraz utrzymanie w pełnej sprawności techniczno-użytkowej modułu głównego wewnętrznej centrali telefonicznej i serwera telekomunikacyjnego IP Grandstream UCM 6304;

- wykonywanie przeglądów okresowych modułu głównego centrali telefonicznej i serwera telekomunikacyjnego IP Grandstream UCM 6304 raz w miesiącu;

- zapewnienie łączności wewnętrznej i zewnętrznej we współpracy z operatorem telekomunikacyjnym;

- programowanie modułu głównego wewnętrznej centrali telefonicznej i serwera telekomunikacyjnego IP Grandstream UCM 6304 w  zależności od zgłoszonych potrzeb;

- zapewnienie zdalnego diagnozowania centrali telefonicznej i serwera telekomunikacyjnego IP Grandstream UCM6304;

- naprawa lub wymiana uszkodzonych elementów modułów głównego centrali telefonicznej;

- sprawowanie stałej opieki technicznej nad prawidłowym funkcjonowaniem programu do nagrywania rozmów telefonicznych w tym monitorowanie współpracy przedmiotowego programu z modułem głównym wewnętrznej centrali telefonicznej oraz wsparcie pracowników infolinii obywatelskiej i infolinii dla sygnalistów w wyszukiwaniu plików z nagranymi rozmowami zgodnie ze zleceniem uprawnionych pracowników BRPO;

- przygotowywanie statystyk połączeń przychodzących w serwerze IP Grandstream 6304 na żądanie użytkowników serwera,

- sprawdzenie i usunięcie usterek (zmian w konfiguracji) zgłoszonych wcześniej przez Zamawiającego;

- sprawdzenie wszystkich portów zewnętrznych (połączenia wychodzące i  przychodzące);

- sprawdzenie funkcjonalne wszystkich konsoli operatorskich;

- sprawdzenie przełączania układu zasilania rezerwowego;

- sprawdzenie napięcia akumulatorów bez obciążenia i pod obciążeniem;

- sprawdzenie zabezpieczeń przepięciowych wszystkich linii wychodzących poza budynek, w którym zainstalowany jest moduł główny centrali telefonicznej;

- sprawdzenie działania oprogramowania serwisowego, taryfikacyjnego i nagrywania rozmów;

- wykonywanie ekspertyz technicznych modułu głównego wewnętrznej centrali telefonicznej i urządzeń dodatkowych;

- sporządzenie pisemnego protokołu z przeglądu i potwierdzenie podpisem przez upoważnionego pracownika Zamawiającego;

- pozostawanie w gotowości do usunięcia awarii modułów głównego wewnętrznej centrali telefonicznej BRPO oraz serwera telekomunikacyjnego IP Grandstream UCM 6304 odpowiednio w czasie:

1) maksymalnie do 12 godzin od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego usterki powodującej zatrzymanie pracy systemu łączności wewnątrzzakładowej;

2) maksymalnie do 48 godzin od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego pozostałych usterek,

- pozostawanie w gotowości do udzielenia natychmiastowych konsultacji technicznych Zamawiającemu pozwalających zminimalizować wpływ awarii na prawidłowe działanie systemu łączności wewnątrzzakładowej do czasu jej usunięcia.

***b) Zakres dotyczący konserwacji wewnętrznej sieci telefonicznej:***

- sprawdzenie oraz doprowadzenie sygnału od centrali telefonicznej do urządzenia końcowego – aparatu telefonicznego,

- sprawdzenie stanu technicznego linii wewnętrznych, usuwanie wykrytych uszkodzeń,

- sprawdzenie stanu technicznego aparatów telefonicznych i telefaksów w przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego niesprawności w pracy w/w urządzeń końcowych,

- generowanie nowych numerów wewnętrznych,

- dokonywanie zmian lokalizacji numerów telefonicznych wg wskazań Zamawiającego,

- usuwanie usterek w sieci telefonicznej zgłoszonych przez Zamawiającego,

- współpraca z operatorem zewnętrznym (ORANGE Polska) w lokalizacji i usuwaniu uszkodzeń linii telefonicznych,

- pozostawanie w gotowości do usunięcia awarii w wewnętrznej sieci telefonicznej w ciągu 24 godzin od daty zgłoszenia (z wyłączeniem dni wolnych i świąt),

- prowadzenie dokumentacji eksploatacyjnej sieci telefonicznej.

***c) Zakres dotyczący konserwacji sieci komputerowych w zakresie utrzymania w stałej sprawności technicznej połączeń telefonicznych w technologii VOIP***

- generowanie nowych numerów wewnętrznych,

- programowanie aparatów telefonicznych VOIP w zakresie konfiguracji z siecią strukturalną i modułem głównym centrali telefonicznej,

- sprawdzenie stanu technicznego aparatów telefonicznych VOIP w przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego niesprawności w pracy w/w urządzeń końcowych,

- usuwanie usterek w sieci komputerowej powodujących niesprawność techniczną połączeń telefonicznych w technologii VOIP zgłoszonych przez Zamawiającego,

- pozostawanie w gotowości do usunięcia awarii w wewnętrznej sieci komputerowej powodujących przerwy w funkcjonowaniu połączeń telefonicznych w technologii VOIP w ciągu 24 godzin od daty zgłoszenia (z wyłączeniem dni wolnych i świąt).

**3. Wymagania Zamawiającego związane z realizacją przedmiotu zamówienia:**

a) Wewnętrzna centrala telefoniczna BRPO TELESIS PX-24XrX została zmodernizowana w 2023 r. do w/w wersji i posiada gwarancję producenta do dnia 30 czerwca 2025 r. Zamawiający wymaga, aby oferent posiadał aktualne, wydane przez producenta lub podmiot do tego upoważniony, uprawnienia do serwisu i administracji centralami telefonicznymi typu TELESIS model PX-24XrX. Zamawiający wymaga, aby oferent załączył do oferty w formie skanu w/w dokument.

b) Posiadanie przez oferenta potencjału technicznego i organizacyjnego umożliwiającego wykonywanie usługi kompleksowej konserwacji systemu telefonicznej łączności wewnątrzzakładowej we wszystkich lokalizacjach BRPO na terenie Polski. Wykonawca jest zobowiązany przedstawić Zamawiającemu (dołączyć do oferty) oświadczenie, że posiada przedmiotowe możliwości. Formularz oświadczenia stanowi załącznik do zapytania ofertowego.